Caso applicato al profilo

AREA dei Collaboratori (ex Area As)

LA GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE

Gestire l'Identità digitale

ANDREA CALI'

Diplomato geometra e webmaster certificato, lavora come Assistente Amministrativo da 7 anni. Esperto in gestione ufficio personale, ha ottime competenze informatiche, fotografiche, videografiche e conoscenza della lingua inglese. Ha collaborato e collabora con gruppi di lavoro per progetti scolastici.

Abstract
Il caso di studio illustra come un collaboratore scolastico con l'applicazione delle competenze digitali, affronta e risolve un malinteso comunicativo tra personale, studenti e famiglie. Attraverso strategie digitali mirate, garantisce chiarezza, sicurezza e professionalità nelle relazioni interne ed esterne della scuola.

Scenario
Il compito specifico è gestire la comunicazione digitale interna ed esterna per chiarire e risolvere un malinteso sull'orario scolastico, garantendo professionalità e coerenza con l'identità digitale della scuola.

Obiettivi formativi

- Sviluppare la consapevolezza dell'identità digitale come valore personale e collettivo, imparando a proteggerla e a gestirla responsabilmente nei contesti scolastici.
- Utilizzare strumenti digitali e piattaforme di comunicazione in modo efficace e sicuro per gestire le relazioni interne ed esterne, rispettando le norme sulla privacy e la sicurezza dei dati.
- Adottare comportamenti digitali etici e professionali, riconoscendo i rischi della rete e applicando strategie per una comunicazione chiara, trasparente e rispettosa all'interno della comunità scolastica.

Contesto

La scuola è un istituto comprensivo con una comunità educativa eterogenea, dove la comunicazione efficace è essenziale per il buon funzionamento. Il collaboratore scolastico, nel proprio ruolo, supporta la gestione delle relazioni interne ed esterne, garantendo la corretta diffusione delle informazioni e il rispetto delle normative sulla privacy.

Problema di partenza

Il collaboratore scolastico si trova a dover gestire una situazione di comunicazione critica tra il personale docente, gli studenti e le famiglie, causata da un malinteso su una modifica dell'orario scolastico comunicata in modo poco chiaro. La scelta di questo problema nasce dall'importanza di garantire una comunicazione efficace e trasparente, che contribuisca a mantenere un clima sereno e collaborativo sia all'interno della scuola sia con l'esterno. In questo contesto, l'identità digitale della scuola gioca un ruolo cruciale: ogni comunicazione deve riflettere l'affidabilità e la professionalità dell'istituzione, evitando che la confusione si diffonda attraverso canali digitali non ufficiali. Questi obiettivi sono fondamentali per il miglioramento del servizio scolastico e per la valorizzazione del ruolo del personale ATA.

Strategie e strumenti

Per risolvere il problema, il collaboratore scolastico adotta strategie di comunicazione interna ed esterna basate sulla chiarezza, tempestività e corretto uso degli strumenti digitali. Utilizza le competenze digitali per:

- Garantire la corretta diffusione delle informazioni attraverso canali digitali ufficiali della scuola. Nel contesto dell'identità digitale, è essenziale che le comunicazioni ufficiali siano trasmesse esclusivamente da fonti accreditate, come il sito web istituzionale o le email ufficiali della scuola, per prevenire disinformazione e fraintendimenti. Ogni messaggio deve rappresentare in modo coerente la voce e i valori autentici dell'istituto.
- Mantenere un comportamento professionale e coerente con l'identità digitale della scuola, evitando informazioni non verificate o ambigue.
- Utilizzare strumenti tecnologici come la piattaforma gestionale scolastica, il registro elettronico e sistemi di messaggistica interna per raggiungere in modo efficace tutte le componenti scolastiche.
- Applicare le politiche di sicurezza per la protezione dei dati personali (utilizza password robuste e autenticazione a due fattori per proteggere gli accessi e previene il phishing) e la riservatezza delle comunicazioni, in linea con le normative vigenti.

Articolazione dell'attività

L'attività si articola in diverse fasi:

- **Fase 1: Analisi e raccolta informazioni**
  Il collaboratore verifica le comunicazioni già diffuse e raccoglie feedback da docenti, studenti e famiglie per comprendere l'entità del malinteso.
- **Fase 2: Pianificazione della comunicazione correttiva**
  Prepara un messaggio chiaro e univoco, in collaborazione con il DSGA e il dirigente scolastico, da diffondere utilizzando esclusivamente canali digitali ufficiali e sicuri, come il sito web istituzionale, le email certificate e le piattaforme gestionali autorizzate, evitando strumenti informali che potrebbero compromettere la credibilità e l'autorevolezza dell'istituzione, poiché l'identità digitale della scuola si esprime proprio attraverso questa scelta.
- **Fase 3: Diffusione del messaggio**
  Utilizza il sito web della scuola, la piattaforma del registro elettronico e le mailing list per inviare il messaggio correttivo a tutte le parti coinvolte, assicurandosi che il contenuto sia accessibile e comprensibile.

- **Fase 4: Monitoraggio e supporto**
  Il collaboratore risponde certamente al telefono quando necessario, ma interviene anche rapidamente tramite canali ufficiali, garantendo così la sicurezza e la coerenza dell'identità digitale della scuola.
- **Fase 5: Valutazione e feedback**
  Raccoglie feedback post-intervento per valutare l'efficacia della comunicazione e propone eventuali miglioramenti per future comunicazioni.

Questo caso pratico dimostra come il collaboratore scolastico, attraverso la gestione consapevole dell'identità digitale, possa migliorare la qualità delle relazioni interne ed esterne, contribuendo a un clima scolastico positivo e a una comunicazione efficace e sicura.

Bibliografia

- **AgID - Agenzia per l'Italia Digitale**
  Linee guida per la gestione dell'identità digitale nelle pubbliche amministrazioni, con indicazioni utili per le istituzioni scolastiche.
  https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid
- **MIUR - Ministero dell'Istruzione**
  Linee guida per la comunicazione digitale nelle scuole, con focus su sicurezza, trasparenza e corretto uso dei canali ufficiali.
  https://www.miur.gov.it/comunicazione-digitale-nelle-scuole
- **Garante per la Protezione dei Dati Personali**
  Normative e buone pratiche per la protezione dei dati personali e la sicurezza nelle comunicazioni digitali scolastiche.
  https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9887111